

Atividades da Ouvidoria AgeRio

Terceiro trimestre de 2021



www.agerio.com.br



1 MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: 82,5%, o que corresponde a 33 (trinta e três) atendimentos.
- Solicitações: 15%, o que corresponde a 6 (seis) atendimentos.
- Elogio: 2,5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.

2 TIPOS DE PESSOAS

- Pessoa Física: 60%, o que corresponde a 24 (vinte e quatro) atendimentos.
- Pessoa Jurídica: 40%, o que corresponde a 16 (dezesesseis) atendimentos.

3 POR MÊS

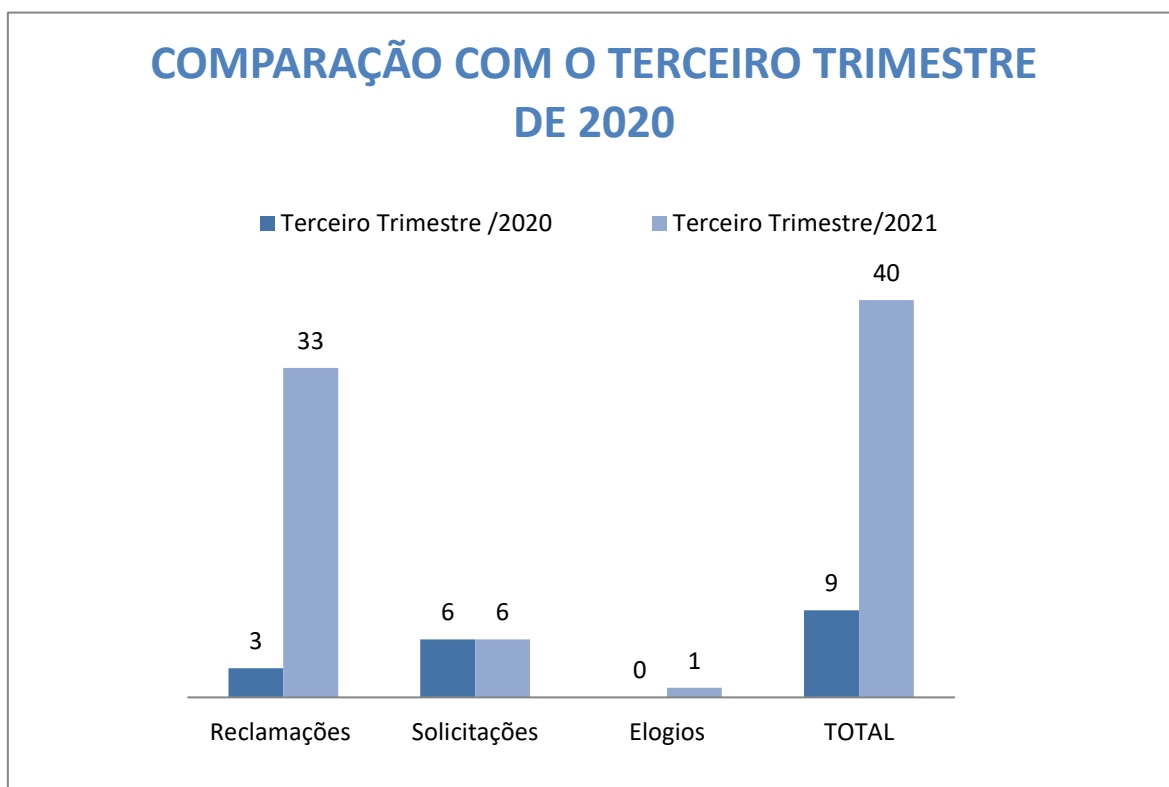
- Julho: 25% o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.
- Agosto: 50%, o que corresponde a 20 (vinte) atendimentos.
- Setembro: 25%, o que corresponde a 10 (dez) atendimentos.

4 TIPOS DE CONTATO

- 0800: 47,50%, o que corresponde a 19 (dezenove) atendimentos.
- E-mail para a Ouvidoria via *site*: 0% (não houve solicitação de atendimento)
- E-mail direto para a Ouvidoria: 7,5%, o que corresponde a 3 (três) atendimentos.
- Sistema e-SIC RJ: 10%, o que corresponde a 4 (quatro) atendimentos.
- Sistema Fala.BR: 32,5%, o que corresponde a 13 (treze) atendimentos.
- Sistema SEI-RJ: 2,5%, o que corresponde a 1 (um) atendimento.
- Sistema RDR: 0% (não houve solicitação de atendimento).

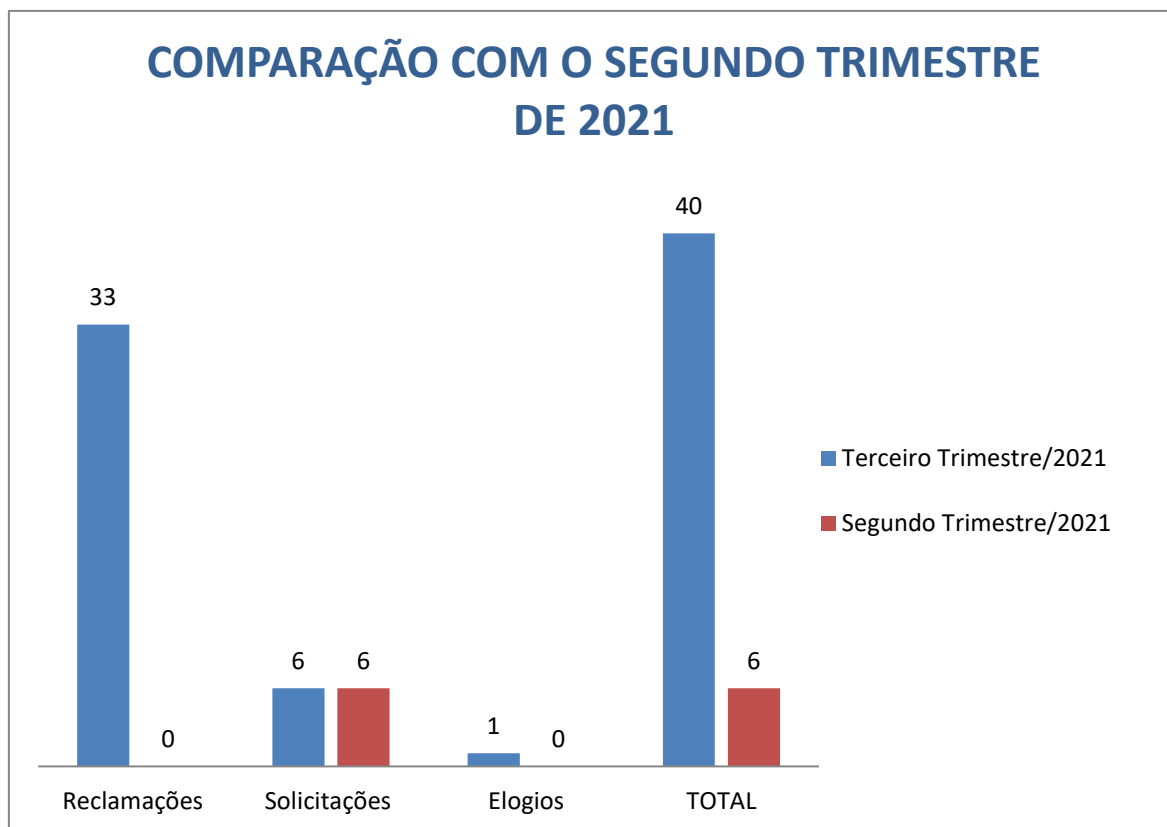
5 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2020

- Terceiro trimestre de 2020: 9 (nove) atendimentos, sendo 03 (três) reclamações e 06 (seis) solicitações.
- Terceiro trimestre de 2021: 40 (quarenta) atendimentos, sendo 33 (trinta e três) reclamações, 06 (seis) solicitações e 01 (um) elogio.



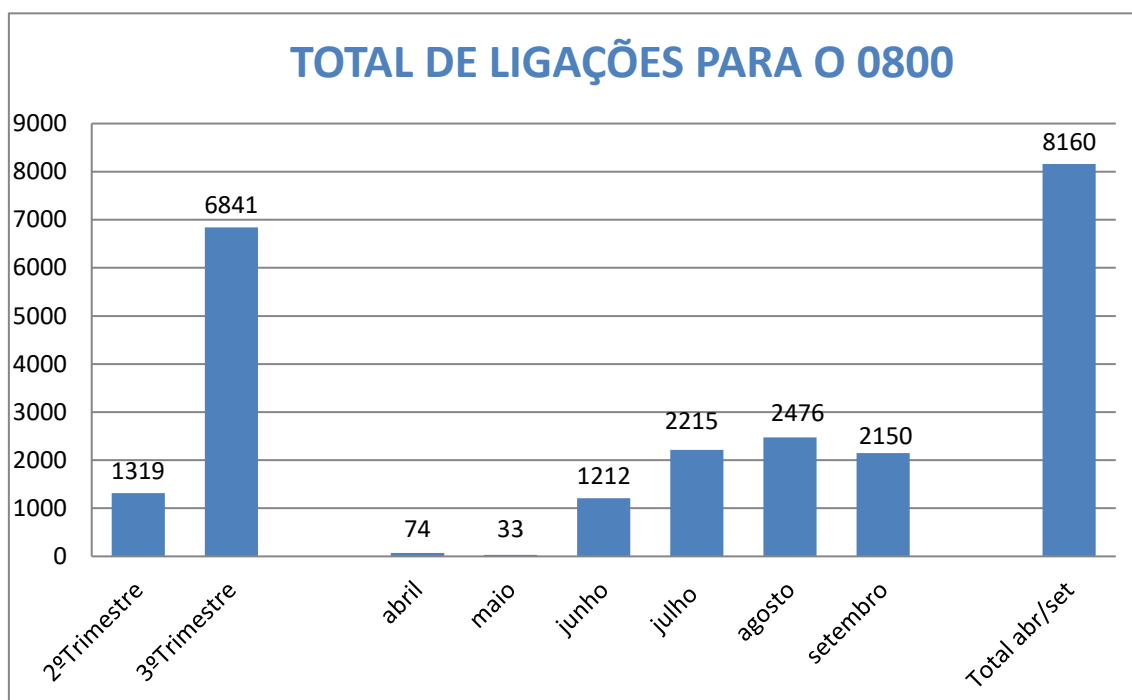
6 TOTAL DE ATENDIMENTOS EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

- Segundo trimestre de 2021: 06 (seis) atendimentos, sendo 06 (seis) solicitações.
- Terceiro trimestre de 2021: 40 (quarenta) atendimentos, sendo 33 (trinta e três) reclamações, 06 (seis) solicitações e 01 (um) elogio.



7 TOTAL DE LIGAÇÕES PARA O 0800 EM COMPARAÇÃO COM O SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

- Segundo trimestre de 2021: 1.319 (mil e trezentos e dezenove) telefonemas.
- Terceiro trimestre de 2021: 6.841 (seis mil e oitocentos e quarenta e um) telefonemas.
-



8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A Ouvidoria tem como foco o atendimento ao cliente, reconhecendo e fortalecendo os seus direitos, com estrita observância das normas legais e regulamentares, estando adequada para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo atual de empregados, aos sistemas, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração o porte da AGÊNCIA, a natureza dos serviços prestados e o número de clientes.
- Verificou-se que neste terceiro trimestre de 2021 o contínuo aumento nos atendimentos prestados pela Ouvidoria (40 ocorrências – incluso 01 elogio) em comparação com o trimestre anterior (6 ocorrências). Contudo, também se observa esse crescente aumento de atendimentos, quando se leva em consideração o número de ligações efetuadas por clientes para o telefone 0800 da AGÊNCIA, sendo 6.841 (seis mil e oitocentos e quarenta e um) telefonemas neste terceiro trimestre de 2021, em comparação com os 1.319 (mil e trezentos e dezenove) no trimestre anterior, totalizando 8.160 (oito mil, cento e sessenta) ao longo desses 2 (dois) trimestres, ainda justificado em razão do lançamento, em 02 de junho de 2021, nas mídias e redes sociais do Programa Supera RJ, que é uma iniciativa do Governo do Estado do Rio de Janeiro de enfrentamento e combate à crise econômica causada pelas medidas de contenção da pandemia do novo coronavírus (COVID-19).

- O cidadão/cliente visualiza na Ouvidoria um espaço para um diálogo diferenciado, ressaltando-se pelo aumento contínuo no fluxo de atendimentos por meio do telefone 0800. Grande parte dos telefonemas refere-se ao primeiro atendimento. O cidadão/cliente por desconhecimento dos canais eletrônicos de primeiro atendimento (ou até mesmo em razão da não familiaridade no uso de tais ferramentas) ou pelo grande número de ligações para o telefone do primeiro atendimento acabam optando pelo 0800 da Ouvidoria, como um meio (mesmo que impróprio) para solicitar atendimento ou registrar sua primeira reclamação ou informação.
- A Ouvidoria, além da atuação em segunda instância, objetiva constantemente aprimorar-se como mediadora entre as expectativas do cidadão/cliente e a entrega dos serviços financeiros cada vez com mais qualidade e celeridade, agregando maior valor ao atendimento e satisfação do cliente, permitindo-nos sempre identificar melhores ações, rotinas e procedimentos internos para a instituição.

ADRIANA OSÓRIO CALDEIRA

Ouvidora
Ouvidoria